

**PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS
DEL PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS
PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO SOBRE COBERTURA Y
PENETRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE
TELECOMUNICACIONES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN
DE LOS USUARIOS EN DICHS SERVICIOS
REGULADOS POR EL INDOTEL**

INDOTEL CP/006-2013



Diciembre de 2013
Santo Domingo, Distrito Nacional, R. D.

CONTENIDO

- CAPÍTULO I. Generalidades 3
 - 1.1 Sustento Legal. 3
 - 1.2 Objetivo y Alcance..... 3
 - 1.3 Modalidad de la Contratación..... 3
 - 1.4 Descripción del Proyecto..... 3
 - 1.5 Cronograma del Proceso. 3
 - 1.6 Garantías. 4
- CAPÍTULO II. Consultas, Circulares o Enmiendas..... 4
 - 2.1 Consultas. 4
 - 2.2 Circulares o Enmiendas. 5
- CAPÍTULO III. Documentos a Presentar Contentivos de las Ofertas..... 5
 - 3.1 Documentos a Presentar..... 5
 - 3.2 Forma para la Presentación de Documentos. 6
- CAPÍTULO IV. Presentación, Apertura de Sobres y Validación de las Ofertas. 6
 - 4.1 Lugar, Fecha y Hora para la Presentación de las Ofertas..... 6
 - 4.2 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas. 6
 - 4.3 Criterios de Calificación..... 7
- CAPÍTULO V. Adjudicación..... 7
 - 5.1 Adjudicación..... 7
- CAPÍTULO VI. Especificaciones Técnicas..... 7
 - 6.1.1 Especificaciones Técnicas 8

CAPÍTULO I. Generalidades

1.1 Sustento Legal.

Las disposiciones contenidas en el presente Pliego de Condiciones Específicas quedan subrogadas a lo siguiente:

- Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo del año 1998;
- La Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de la Ley No. 449-06 y el Reglamento para su aplicación aprobado mediante el Decreto No. 543-12 de fecha 6 de septiembre 2012.

1.2 Objetivo y Alcance.

El objetivo del presente Pliego de Condiciones Específicas es establecer los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones necesarias para las personas naturales y jurídicas que deseen participar en el Proceso de Comparación de Precios para la realización de un estudio sobre cobertura y penetración de los servicios públicos de telecomunicaciones y niveles de satisfacción de los usuarios de dichos servicios regulados por el INDOTEL.

1.3 Modalidad de la Contratación.

La presente contratación se realizará mediante el proceso de Comparación de Precios, bajo la modalidad de una sola etapa.

1.4 Descripción del Proyecto.

Las características del objeto de esta Comparación de Precios están indicadas en el capítulo de Equipamiento y Especificaciones Técnicas del presente Pliego de Condiciones Específicas.

1.5 Cronograma del Proceso.

ACTIVIDADES		FECHAS
1	Fecha de convocatoria	Miércoles 11 de diciembre 2013
2	Fecha límite para realizar Consultas por parte de los Oferentes/Proponentes.	Viernes 13 de diciembre 2013
3	Fecha límite para que el INDOTEL emita respuesta a las Consultas mediante circulares o enmiendas a los Oferentes/Proponentes.	Lunes 16 de diciembre 2013
4	Presentación de las Ofertas.	Miércoles 18 de diciembre 2013

1.6 Garantías.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar las siguientes garantías:

a) Garantía de Seriedad de la Oferta.

Para asegurar la Seriedad de la Oferta, cada Oferente/Proponente deberá depositar una Póliza de Fianza equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la Oferta.

La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá estar incluida en la Propuesta Económica, al momento de presentarse las Ofertas. La omisión de presentación de la Garantía de Seriedad de la Oferta o cuando la misma fuere insuficiente, significará la desestimación de la Oferta sin más trámite.

Las Garantías de Seriedad de las Ofertas serán devueltas a los Oferentes/Proponentes que no resulten ganadores, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la Adjudicación o si resultase adjudicatario, una vez suministrada la Garantía de Fiel cumplimiento.

b) Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato.

El adjudicatario está obligado a constituir una póliza de fianza en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación de la adjudicación, por el importe del CUATRO POR CIENTO (4%) del monto total de la adjudicación, a disposición del INDOTEL.

En caso de que el adjudicatario sea una MIPYME el importe de esta garantía será equivalente al UNO POR CIENTO (1%) del monto total de la adjudicación.

Esta garantía será reembolsada una vez que el Adjudicatario cumpla con sus obligaciones a satisfacción del INDOTEL, cuando no quede pendiente la aplicación de multa o penalidad alguna.

CAPÍTULO II. Consultas, Circulares o Enmiendas

2.1 Consultas.

Los Oferentes/Proponentes podrán efectuar sus consultas conforme al siguiente procedimiento:

- ❖ Deberán ser formuladas por escrito y dirigidas a la siguiente dirección de correo electrónico agarcia@indotel.gob.do. Estas consultas deben ser emitidas antes de la fecha indicada para estos fines en el cronograma que se encuentra en el numeral 1.5.

2.2 Circulares o Enmiendas.

El **INDOTEL** al responder la(s) Consulta(s), transcribirá la(s) misma(s) sin identificar al Oferente/Proponente que la(s) realizó. La(s) respuesta(s) será(n) emitida(s) y dada(s) a conocer a **TODOS** los Oferentes/Proponentes, mediante Enmiendas o Circulares, según corresponda.

CAPÍTULO III. Documentos a Presentar Contentivos de las Ofertas

3.1 Documentos a Presentar.

Los Oferentes/Proponentes deberán presentar los siguientes documentos:

- a) Carta de Presentación del Oferente/Proponente, con todos sus datos generales;
- b) Copia de los documentos constitutivos (Estatutos, Acta de la última asamblea y Registro Mercantil) de la empresa participante;
- c) Copia por ambos lados de cédula de identidad y electoral de la persona que firmaría el contrato en caso de resultar adjudicatario;
- d) Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el Oferente/Proponente se encuentra al día con sus obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, entre otros) o en su defecto, comprobantes de pago de tales obligaciones;
- e) Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social de la empresa (TSS) o en su defecto comprobantes de pago de tales obligaciones;
- f) Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE);
- g) Carpeta de trabajos que demuestren su experiencia en la realización de investigaciones y estudios de satisfacción de servicios, preferiblemente en el área de telecomunicaciones;
- h) Documentos que evidencien la notoriedad, acreditación o reconocimiento, nacional e internacional, de los trabajos realizados por el oferente;
- i) Cronograma de ejecución de los servicios (plazo de inicio y terminación de los trabajos);
- j) Propuesta técnica elaborada de acuerdo al Capítulo VI Especificaciones Técnicas;
- k) Propuesta Económica:
 - El precio debe incluir el valor del servicio requerido en el presente Pliego, incluyendo todos los impuestos;
 - La cotización deberá ser presentada en Pesos Dominicanos; y,
- l) Garantía de Seriedad de la Oferta.

3.2 Forma para la Presentación de Documentos.

Los Oferentes/Proponentes deberán depositar sus Ofertas ante el **INDOTEL** en un (1) ORIGINAL y dos (2) COPIAS, en sobres cerrados, lacrados y debidamente identificados.

Los sobres deberán tener en su cubierta la siguiente identificación:

INDOTEL
Avenida Abraham Lincoln, No. 962, Edificio Osiris, Santo Domingo, D. N., R. D.
Departamento de Logística y Compras, 4to. Piso.

**OFERTA CORRESPONDIENTE A LA COMPARACIÓN DE PRECIOS PARA LA
REALIZACIÓN DE ESTUDIO SOBRE COBERTURA Y PENETRACIÓN DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN DICHS SERVICIOS REGULADOS POR EL INDOTEL
INDOTEL /CP/006-2013**

CAPÍTULO IV. Presentación, Apertura de Sobres y Validación de las Ofertas

4.1 Lugar, Fecha y Hora para la Presentación de las Ofertas.

La presentación de las Ofertas se efectuará ante el Comité de Compras y Contrataciones del **INDOTEL**, en el domicilio de éste, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, antes de las 11:00 am del día **miércoles 18 de diciembre de 2013**, conforme se indica en el numeral 1.5 de este pliego.

4.2 Apertura de Sobres y Validación de Ofertas.

- La Apertura de los Sobres se efectuará ante el Comité de compras y Contrataciones del **INDOTEL**, en el domicilio de éste, ubicado en la avenida Abraham Lincoln No. 962, Edificio Osiris, ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a las 11:00 am del día **miércoles 18 de diciembre de 2013**, conforme se indica en el numeral 1.5 de este pliego.
- El Notario Público actuante procederá a la apertura de los sobres según el orden de llegada, procediendo a verificar que la documentación contenida en los mismos esté correcta. El Notario Público Actuante, deberá rubricar y sellar cada una de las páginas de los documentos contenidos en los sobres, haciendo constar en el mismo la cantidad de páginas existentes.

- Una vez que todos los sobres hayan sido abiertos y verificado su contenido, el Notario Público Actuante invitará a los Representantes Legales o Agentes Autorizados de los Oferentes/Proponentes a hacer conocer sus observaciones.
- El Notario Público Actuante elaborará el Acta Notarial correspondiente, incluyendo las observaciones realizadas en el desarrollo del Acto de Apertura de los Sobres, si las hubiere.
- Quien presida el Acto de Apertura de los Sobres, dará por concluido el mismo.

4.3 Criterios de Calificación.

Las propuestas presentadas por los Oferentes/Proponentes deberán contener la documentación necesaria, suficiente y fehaciente para demostrar los siguientes aspectos, los cuales serán verificados bajo la modalidad “CUMPLE / NO CUMPLE”:

- ✓ Elegibilidad: Que el Oferente/Proponente esté legalmente autorizado para realizar sus actividades comerciales en el país.
- ✓ Capacidad e Idoneidad Técnica: Que la propuesta técnica ofertada cumpla con todas las especificaciones y características técnicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones, además de que se ajuste a los parámetros solicitados y que vaya acorde con los objetivos que el **INDOTEL** quiere lograr con la realización de la encuesta correspondiente.
- ✓ Experiencia: El oferente deberá demostrar que cuenta con experiencia, capacidad, trayectoria y reconocimiento, nacional e internacional, que permitan dotar de la credibilidad necesaria a los resultados de la encuesta a realizar, para ello se tendrá en cuenta la experiencia que demuestre ofreciendo el tipo de servicios requeridos para el sector de las telecomunicaciones.

CAPÍTULO V. Adjudicación

5.1 Adjudicación.

La Comisión Evaluadora comparará y evaluará únicamente las Ofertas que se ajusten sustancialmente al presente Pliego de Condiciones y sea calificada como la más conveniente a los intereses del **INDOTEL**, conforme a la capacidad e idoneidad técnica de la propuesta, dando cumplimiento a los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad y demás, que regulan la actividad contractual, y comunicará por escrito tanto al Oferente/Proponente que resulte favorecido, como a todos los demás participantes, procediendo a publicarlo en el Portal www.indotel.gob.do y en el Portal de Compras de la Dirección General de Contrataciones Públicas, www.comprasdominicana.gov.do.

CAPÍTULO VI. Especificaciones Técnicas

6.1 Requerimientos.

Los Oferentes/Proponentes deberán formular su propuesta técnica de acuerdo a las siguientes características y especificaciones técnicas que se establecen como mínimas en el presente Pliego de Condiciones:

6.1.1 Especificaciones técnicas:

1. Metodología que utilizará para la recolección de información;
 2. Población a la cual se le extraerá la muestra;
 3. Diseño de la muestra;
 4. Cuestionario a utilizarse;
 5. Cómo estará conformado el equipo de trabajo;
 6. Cronograma de actividades, detallando fecha específica de entrega de los resultados.
 7. Temas que abarcará la encuesta:
- a) Determinar los niveles de cobertura y penetración de los distintos servicios de telecomunicaciones en la República Dominicana, identificando la población objeto de estudio, esto es la República Dominicana en general, por niveles socioeconómicos, sexo y edad.
- b) Determinar la valoración de los ciudadanos sobre los servicios regulados por el **INDOTEL**, tanto en lo que respecta a los servicios que reciben de las distintas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones como de los servicios de atención al usuario que brinda este órgano regulador, por región, zona urbana y rural, nivel socio económico, edad, sexo de los usuarios y por proveedor de dicho servicios clasificados de la siguiente manera:
- c) En lo relativo a los servicios que reciben por parte de las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones:
- A. Calidad de la comunicación.
 - B. Solicitud de instalación y activación.
 - C. Servicio al cliente.
 - D. Pagos y recargas.
 - E. Cobros de llamadas no realizadas.

PLIEGO DE CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL PROCESO DE COMPARACIÓN DE PRECIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIO SOBRE COBERTURA Y PENETRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN DICHS SERVICIOS REGULADOS POR EL INDOTEL.

- F. Principales problemas experimentados en la prestación de los servicios.
- G. Saldo de recarga de minutos.
- H. Averías reportadas y solución.
- I. Evaluación total de cada producto o servicio.

d) En lo relativo a los servicios de atención al usuario que brinda el **INDOTEL**:

- A. Nivel de conocimiento de que existe este mecanismo de atención al usuario.
- B. Determinación de si ha usado o no los servicios y nivel de satisfacción con los mismos.
- C. Calificación de las facilidades de acceso a tales servicios.

6.1.2 Fecha límite de entrega: 5 semanas a partir de la suscripción del contrato de adjudicación.